

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

GRADO EN CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE

**VALORACIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
DEPORTIVOS EN ARAGÓN**

**EVALUATION OF THE USERS OF PHYSICAL
ACTIVITY SERVICES IN ARAGON**



**Universidad
Zaragoza**

AUTOR DEL TRABAJO: ION BARBARIN GARCÍA

TUTOR: DAVID FALCÓN MIGUEL

FECHA DE PRESENTACIÓN: 22-06-20

Tabla de contenido

RESUMEN.....	3
MARCO TEÓRICO.....	4
1. Fundamentación y planteamiento del problema	4
2. La práctica deportiva en la sociedad del siglo XX y comienzos del siglo XXI	11
3. El deporte en Europa y España.....	12
4. El deporte en Aragón	16
5. Motivos de práctica de actividad física.....	18
6. Segmentación de usuarios de servicios deportivos	20
7. El concepto de servicio deportivo.....	21
8. Características de los servicios deportivos	22
9. Tipos y organizaciones de servicios deportivos.....	23
10. Concepto de calidad de un servicio	26
11. Calidad percibida de los servicios deportivos	27
12. Satisfacción con los servicios deportivos	28
MARCO METODOLÓGICO	31
1. Objetivos.....	31
2. Población objeto de estudio	32
3. Método de investigación y técnica de obtención de datos	33
4. La encuesta.....	33
5. Escala MPAM-R	34
6. Cuestionario EPOD2	35
7. Trabajo de campo.....	36
8. Análisis estadístico.....	36
RESULTADOS.....	37
DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS.....	48

RESUMEN

El deporte es un fenómeno social que ha ido acompañando a las sociedades modernas desde que empezó la revolución industrial. Sin embargo, a lo largo de la historia contemporánea, los individuos han cambiado en cierto modo los motivos por los que practican un determinado deporte. Estos cambios se han dado de forma paralela al movimiento deportivo y al entorno social que los rodea. Además, ha conllevado que las organizaciones deportivas deban adaptarse a las necesidades evolutivas que presenta la población.

En este trabajo hemos evaluado cuáles son los principales motivos de la practica deportiva entre los usuarios de organizaciones deportivas de la Comunidad de Aragón. También se ha estudiado que perfil de usuario tienen en función de las practicas deportivas para que las organizaciones deportivas e Aragón tengan datos que les permita adaptarse a las nuevas necesidades si esto fuera el caso.

Sport is a social phenomenon that has been accompanying modern societies since the industrial revolution began.

However, throughout contemporary history, individuals have somewhat changed the reasons why they practice a certain sport. These changes have occurred in parallel with the sports movement and the social environment that surrounds them. In addition, it has meant that sports organizations must adapt to the evolutionary needs of the population.

In this work we have evaluated what are the main reasons for practicing sports among users of sports organizations in the Community of Aragon. It has also been studied what user profile they have based on sports practices so that sports organizations in Aragon have data that allows them to adapt to new needs if this were the case.

MARCO TEÓRICO

1. Fundamentación y planteamiento del problema

Introducción

Atendiendo a lo que dice la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010), la inactividad física es, en todo el mundo, el cuarto factor de riesgo de mortalidad más importante, e influye en la prevalencia de enfermedades no transmisibles y en la salud general de la población.

La realización de ejercicio físico tiene innumerables beneficios sobre la salud de las personas. Entre otros: mejora el estado de ánimo y reduce ansiedad; aumenta el consumo máximo de O₂; fortalece el sistema cardíaco; reduce cantidad de lípidos y colesterol (LDL) en sangre; controla el peso corporal y mejora la calidad del sueño. Todo esto mejora el sistema cardiovascular, respiratorio, digestivo, músculo esquelético y linfático, previniendo numerosas enfermedades en cada uno de estos sistemas. Para ello, la OMS (2010) recomienda la práctica mínima de 150 minutos semanales de actividad física moderada o en su defecto 75 minutos de actividad vigorosa en adultos de edad comprendida entre los 18-64 años. Por otro lado, cuánto más ejercicio realicemos, más mejoras experimentaremos. Con esta afirmación en mente, la OMS nos sugiere 300 minutos de actividad moderada o 150 de actividad vigorosa. Además, la actividad aeróbica deberá durar como mínimo 10 minutos la sesión.

Según la OMS (1984), la salud no es meramente la ausencia de enfermedad sino un estado completo de bienestar físico, mental y social. En los últimos tiempos, se le está dando mucha importancia al factor psicológico, al sentirse realizado con uno mismo y a la vivencia de la vida de manera plena y satisfactoria (Linley, 2013; Ryff 1989). Por otra parte, se ha demostrado que la actividad física mejora la calidad de vida (Ou, Su y

Lin 2017), el estado anímico y ayuda a prevenir enfermedades mentales como la depresión, ansiedad o el estrés (Richards et al., 2015).

Hay evidencias científicas que corroboran que la práctica de ejercicio físico tiene números beneficios tanto para hombre como para mujeres (Subirats et al., 2012). Sin embargo, se ha encontrado que los hombres obtienen mayor beneficio que su compañera de sexo opuesto, la mujer (Oliveira-Brochado, Quelhas, y Oliveira-Brochado, 2017). La edad, el nivel de estudios, el tipo de actividad o la intensidad son algunos de los diversos factores que hay que tener en cuenta para analizar la diferencia entre los resultados del ejercicio físico entre ambos sexos (Coen, Subedi, y Rosenberg, 2016; Nawrocka, Mynarski, Cholewa, y Garbaciak, 2017; Pollard y Wagnild, 2017; Welmer, Kareholt, Rydwick, Angleman, y Wang, 2013).

Alrededor de 3.6 millones de personas se estima que mueren al año por causa de la inactividad física. Este dato sitúa a la inactividad física como cuarto factor de mortalidad a nivel mundial (Rosenbaum, S., & Ward, P. B. 2016). Un estudio realizado en Brasil a través del Cuestionario Global de Actividad Física (GPAQ) muestra como el 46% de los adultos no realizan actividad física. (da Silva, I. C. M., Mielke, G. I., Bertoldi, A. D., Arrais, P. S. D., Luiza, V. L., Mengue, S. S., & Hallal, P. C. 2018).

Es una realidad que la sociedad ha cambiado y evolucionado mucho en los últimos años. Sin embargo, todavía hoy en día, hay muchas personas que siguen considerando el deporte como una actividad “masculina”. Tradicionalmente, se ha excluido a las mujeres del deporte. Esta realidad se ve si cabe mas acentuada en los medios de comunicación, donde se han detectado diferencias en la forma de informar en base a de si la persona que estaba siendo retransmitida era un hombre o una mujer (Aznar, M. P. M. 2018).

La actividad física en los jóvenes actuales

Hoy en día, tener un estilo de vida sedentario se considera como uno de los principales factores de riesgo para la salud (Martínez-Gómez et al., 2010), ya que aumenta el riesgo de padecer enfermedades como la diabetes tipo II, enfermedades cardiovasculares, la osteoporosis y algunos cánceres (García, Perez, y Boney, 2007). Son varias las investigaciones que asocian el sedentarismo con la actual pandemia de obesidad y con el síndrome metabólico (Brandão, Magalhães, Pozzan, & Brandão, 2005; Rojas y Trejos, 2007). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010), en el año 2005 había 1,6 mil millones de personas con sobrepeso en el mundo, siendo 400 millones obesas con un Índice de Masa Corporal (IMC) $> 30,0$. Según esta investigación, las proyecciones indicaron que para el año 2015, se aumentaría a 2.3 mil millones con sobrepeso y de ellas 700 millones serán obesos. Actualmente estos números son similares, siendo uno de los principales problemas de la población infantil.

En España, según una encuesta de hábitos deportivos de García-Ferrando y Llopis (2011), el 24% de la población española entre 15 y 75 años realizaba cualquier tipo de deporte en el año 2010, un 1% más que la encuesta realizada en 2005. Los mayores índices de práctica se concentran en edades tempranas como la infancia, pero la práctica deportiva tiende a disminuir según aumenta la edad de los practicantes, siendo la adolescencia y tras ésta, el comienzo de la etapa universitaria, uno de los periodos más críticos (Codina y Pestana, 2012; Ramos, et al., 2012; Ruiz-Juan, García-Montes y Pieron, 2009). Según un estudio de European Commission (2006) España estaba situada dentro de las últimas posiciones de los países de la Unión Europea ya que era uno de los países europeos que menos AF vigorosa realiza a la semana y el penúltimo en realizar AF moderada.

En esta perspectiva, son numerosas las investigaciones que verifican que una de las mejores maneras de prevenir la obesidad infantil, enfermedades cardiovasculares y poder combatir con los posibles problemas de salud asociados a este tipo de enfermedades, es la practica regular de AF (Cordente, García, Sillero y Domínguez, 2007; Haugen, Ommundsen, y Seiler, 2013; Martínez-Vizcaíno y Sánchez-López, 2008; Palou, Vidal, Ponseti, Cantallops y Borràs, 2012). Como defienden numerosos autores, para lograr estos objetivos es fundamental una adecuada evaluación y seguimiento a través de la aplicación de pruebas de CF que proporcionen los datos suficientes para ello (Arday et al., 2010; Fjørtoft, Pedersen, Sigmundsson, & Vereijken, 2011; Rodríguez, Saborit, & Díez, 2008; J. R. Ruiz et al., 2011; Umбраško, Boka, Duļevska, Žagare, & Gavričenkova, 2010). Además, el control de la CF ha demostrado que es un componente importante para la salud de toda la población, independientemente de la edad (Cuenca-Garcia et al., 2011; De la Cruz y Ortega, 2010).

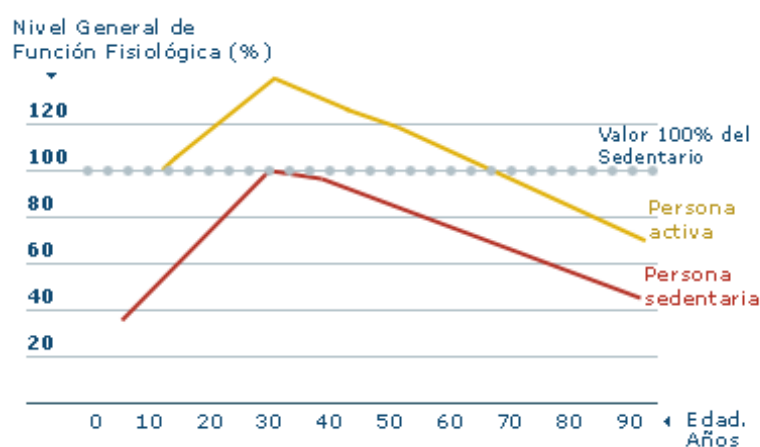


Figura 1. Evolución media de la capacidad funcional a lo largo de la vida en personas sedentarias (curva inferior) y en personas que realizan ejercicio físico de modo frecuente (curva superior) (Fuente: McArdle, 1996).

Varias investigaciones han expuesto que la práctica de AF regular aporta una serie de beneficios físicos y cognitivos para la salud (Devís & Garde, 2002; Ramírez, Vinaccia, & Ramón, 2004). Como vemos en la figura 1, la importancia de tener una vida activa desde la infancia, influye en las funciones fisiológicas conforme nuestra edad avanza. De este modo, para poder determinar la calidad y cantidad de los beneficios de la AF en los adolescentes, como hemos nombrado anteriormente, es fundamental testar la CF. Diversos estudios han evaluado el nivel de CF en jóvenes y adolescentes (Mikkelsen, et al., 2006; Morenilla, & Iglesias, 2012; Ruiz, et al., 2011; Torres-Luque, Carpio, Lara-Sánchez, & Zagalaz-Sánchez, 2014). Ruiz et al. (2011) afirmaron que la AF y la salud están directamente relacionados, asociando capacidades condicionales como la resistencia (capacidad aeróbica) y la fuerza muscular con un mejor perfil cardiovascular del alumno, y la velocidad/agilidad con una mejor salud ósea. Además, la CF puede variar en función del tipo de AF practicada. Los jóvenes que practican deportes de rendimiento, con o sin competición, parecen obtener, por lo general, unos mayores niveles de CF (Morenilla, & Iglesias, 2012).

Tabla 1. Componentes de la CF relacionada con la salud.

COMPONENTES DE LA CONDICIÓN FÍSICA		
MUSCULAR	MOTOR	METABÓLICO
Fuerza	Velocidad	Tolerancia a la glucosa
Potencia	Agilidad	Sensibilidad a la insulina
Resistencia	Coordinación	Marcadores inflamatorios
	Equilibrio	Perfil lipídico y metabólico
MORFOLÓGICO		CARDIORESPIRATORIO
IMC		VO2 máx
Perímetro de cintura		Capacida de ejercicio submáximo
Pliegues subcutáneos		Funciones cardíacas
Composición corpotal		Funciones pulmonares
Densidad ósea		Presión arterial

Fuente: Adaptado de Bouchard, 2007

Otro dato a resaltar, ya que debemos saber categorizar a cada alumno de la forma más individualizada posible a la hora de controlar la CF, es la clara diferencia respecto al sexo en los hábitos de AF de los adolescentes. Algunos estudios indican que las chicas realizan menos AF que los chicos (Abarca, Zaragoza, Generelo & Julián, 2010; Laguna, Lara, & Aznar, 2011; Fernández, & Sola, 1998; Nuviala, Ruíz, & García, 2003; Sallis et al., 2000) y presentan un nivel más alto de abandono deportivo (Moreno et al., 2010). En función del tipo de la AF o deporte practicado, los chicos prefieren realizar AF o deporte de carácter competitivo y enfocado al rendimiento (Fernández, & Sola, 1998; Morenilla, & Iglesias, 2012; Nuviala, et al., 2003).

Por otro lado, uniendo la legislación con este tema, la antigua Ley de Educación (LOE, 2006) como la actual (LOMCE, 2013) persiguen el objetivo de alcanzar y mantener una adecuada CF relacionada con la salud, concretamente a través de la asignatura de Educación Física, sin embargo, no establecen que tipo de pruebas o medidas son necesarias para una correcta evaluación (González-Rico y Ramírez-Lechuga, 2018). Por tanto, se va viendo la importancia del profesor a la hora de saber escoger qué, cómo, cuándo y por qué realizar una metodología con sus correspondientes tareas y ejercicios y cómo evaluarlos.

Con respecto a la Educación Física, según el Proyecto de Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa (621/000048, 2013) dice que las administraciones educativas deberán adoptar medidas para que los alumnos realicen una practica regulada de la AF y una dieta equilibrada en todas las etapas educativas. Estas administraciones promoverán la practica de AF y deporte dentro de la jornada escolar, garantizando un desarrollo adecuado que ayude a conseguir una vida activa, saludable y autónoma en el alumnado.

Las medidas que se adopten en dichas administraciones, serán siempre asumidas por un profesorado cualificado o especializado en estos ámbitos. De esta manera se pretende facilitar y resolver los problemas nombrados anteriormente en las diferentes etapas del ámbito educativo y, al mismo tiempo, sirva de ejemplo al resto de la población a realizar AF y porqué.

En este apartado englobamos la importancia, debido a los numerosos problemas que acarrea la población adolescente, de realizar actividad física regulada diariamente, ya que queda demostrado que existe un alto riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, problemas fisiológicos y otras enfermedades nombradas anteriormente.

La actividad física y rendimiento académico

Un dato que considero de interés es el beneficio que se consigue al realizar AF relacionado con el rendimiento académico. Numerosos estudios son los que defienden bajo evidencias científicas los beneficios de la práctica de AF en los procesos cognitivos de la población estudiantil (Cid, et al., 2014; Fedewa & Ahn, 2011; Haapala, 2012; Ramírez, et al., 2004; Smith, Goldsworthy, Garside, Wood, & Ridding, 2014). En términos fisiológicos, el aumento de la vascularización en la zona cerebral y a la secreción del factor neurotrófico cerebral (BDNF), proteína situada en el cerebro que sirve de “anabolizante” del cerebro, repercute positivamente sobre la memoria en el hipocampo (Thayer, Newman, & McClain, 1994). Estos procesos fisiológicos parecen influir directamente en el rendimiento académico de los estudiantes de una forma positiva (Haapala, 2012; Peralta, et al., 2015; Pellicer-Chenoll, et al., 2015). Respecto al tipo de entrenamiento más efectivo o que más puede influir en el rendimiento

académico, son varias las investigaciones que demuestran que es la resistencia aeróbica el más influyente en el rendimiento académico (Castelli, et al., 2007; Esteban-Cornejo, et al., 2014; Fedewa & Ahn, 2011; Sardinha, Marques, Martins, Palmeira, & Minderico, 2014; Smith, et al., 2014). Así mismo, investigadores como Seder, Villalonga y Domingo (2015) demuestran que los estudiantes que practican deporte a un nivel de competición medio-alto parecen obtener mejores resultados académicos. Sin embargo, también son varios los estudios que no obtienen diferencias significativas en la práctica de la AF sobre el rendimiento académico en la población estudiantil (Abbott, Macdonald, Ziviani, & Cuskelly, 2014; Trudeau, & Shephard, 2010). Es un tema sin claras evidencias científicas, pero donde va cogiendo importancia el hábito de inculcar unas rutinas activas en el alumnado, ya que, de forma indirecta, se va demostrando que puede repercutir en su resultado académico, no solo a nivel de salud.

2. La práctica deportiva en la sociedad del siglo XX y comienzos del siglo XXI

Des de la antigüedad, las distintas sociedades y culturas han tenido trabajos o actividades que podrían ser equiparables a la noción que actualmente tenemos de deporte. Sin embargo, la aceptación social del deporte no ha estado nunca tan arraigado como actualmente (Rial, 2007). Las actividades deportivas y su concepto en la sociedad han experimentado una variación durante el tiempo y las condiciones sociales del momento (Mandell, 1986).

El desarrollo y las nuevas tecnologías que tenemos en la actualidad han beneficiado enormemente a la sociedad. Sin embargo, también ha conllevado la automatización de muchos trabajos convirtiendo la actividad de diaria de las personas en muy sedentaria. Este estilo sedentario junto con una mala nutrición ha causado numerosos problemas de

salud en las sociedades más desarrolladas. Este incremento de malos hábitos ha sido considerado como la epidemia del siglo XXI y está siendo actualmente el centro de atención internacional de políticas sanitarias y educativas (Hernández, Velázquez, Martínez, Garoz, López, 2008) dado que ya es una de las primeras causas de muerte en países desarrollados (US Department of Health and Humand services, 2000).

Numerosos estudios han indicado los múltiples efectos beneficiosos a nivel físico y psicológico que aporta la practica de deporte de forma regular.

Actualmente el deporte constituye un hábito necesario en la sociedad debido al estilo de vida altamente sedentario.

3. El deporte en Europa y España

Europa

En el Libro Blanco sobre el Deporte en Europa (Comisión Europea, 2007), se hace una definición del deporte como cualquier tipo de actividad física que entre otras finalidades están el mantenimiento o mejora de la condición física y la promoción de las relaciones sociales. Además, se citan a las características sociales y económicas del deporte y como este ayuda a los objetivos de solidaridad y prosperidad de la Unión Europea.

Una gran mayoría de ciudadanos europeos practican deporte y realizan actividad física de manera regular. Fomenta una serie de valores como la solidaridad, trabajo en equipo, esfuerzo y compromiso.

En la Unión Europea, el deporte ha contribuido a la consecución de los objetivos estratégicos de solidad y prosperidad, según ha recogido el libro blanco sobre el deporte en Europa (Comisión Europea, 2007).

A nivel general, la mayoría de ciudadanos europeos practican deporte con regularidad.

Además, estos se sienten atraídos por el deporte.

La practica regular de deporte hace que se generen valores muy importantes:

- Espíritu de equipo
- Solidaridad
- Tolerancia
- Juego limpio
- Desarrollo y realización personal
- Contribuye a tener una ciudadanía activa

La comisión europea está trabajando para abordar las cuestiones que están relacionadas con el deporte de una manera global, con el objetivo principal de lanzar una orientación estratégica que defina cuál es el papel del deporte en Europa. También se deben abordar problemas específicos a los que está sujeto el deporte como, por ejemplo:

- Presión comercial
- Explotación de algunos jugadores de corta edad
- Dopaje
- Racismo
- Violencia
- Blanqueo de dinero

Pero la comisión europea no solo se encarga de abordar problemas, sino que también se encarga de hacer que se tenga en cuenta el deporte para la elaboración de políticas europeas.

El euro barómetro de marzo de 2010 realizó una encuesta a los ciudadanos europeos, desveló que un 40% de los ciudadanos realizan deporte como mínimo una vez a la semana frente a un 65% de los ciudadanos que lo practica al menos una vez a la semana para mejorar su salud. El 25% de las personas encuestados reconoció que no realizaba ningún tipo de actividad física. Este último porcentaje, remarca que el mensaje sobre como de importante es el ejercicio para la salud no ja conseguido llegar a todos los ciudadanos.

A rasgos generales, en la UE los hombres practican más deporte que las mujeres. También se observó que la razón por la cual los ciudadanos no pueden practicar ejercicio es la falta de tiempo. Los deportes se practican en una gran variedad de espacios en todos los países de la UE, aunque 2 de cada 3 deportistas no pertenecen a ningún club deportivo (Comisión Europea, 2010).

España

A través de la Encuesta sobre Hábitos Deportivos en España 2010 (García y Llopis, 2011), podemos conocer el perfil de la práctica deportiva en España:

- ◆ Los españoles/as están aumentando el deporte realizado.
- ◆ Este deporte suele ser en lugares abiertos y de forma des institucionalizada
- ◆ El fin competitivo esta descendiendo
- ◆ Hoy en día todavía no hay simetría en el sexo.
- ◆ Los españoles son más conscientes de la importancia del deporte y de la Educación física.
- ◆ Los éxitos del deporte español cada día enorgullecen mas a los españoles.

Paseara o caminar, montar en bicicleta, salir a correr o hacer jogging, natación recreativa u otra gran variedad de actividades que se realizan en los diferentes espacios públicos, son la actualidad de las actividades físico-deportivas mas populares. No es necesario afiliarse a ninguna organización deportiva ni tampoco movilizar recursos colectivos. Según la Encuesta sobre Hábitos Deportivos en España 2010 (García y Llopis, 2011), alrededor de dieciséis millones de españoles practican estas actividades. El impulso del uso de bicicletas en ciudades como Zaragoza, Bilbao, Barcelona.... Es una claro ejemplo de la mayor concienciación de los españoles/as sobre la importancia de la salud. Según un estudio realizado por la Fundación Comisariado Europeo del Automóvil (2011), la bicicleta es utilizada casi diario como medio de transporte de tres millones de españoles.

Debido a lo anteriormente mencionado, García (2006) sigue apoyando la propuesta de Puig y Heinemann (1991) de concebir el deporte contemporáneo como un sistema que se opone al tradicional federado, que proviene de las élites inglesas y de otros países centroeuropeos. Crítica la alta competitividad y orientación al logro del deporte tradicional. Esta situación ha cambiado de manera drástica en las sociedades contemporáneas avanzadas, de ahí la creación de lo que hoy en día llamamos deportes californianos o de riesgo en la naturaleza. Son deportes muy poco organizados influenciadas constantemente bajo los procesos de diversificación e innovación.

Numerosos estudios corroboran que, en las primeras etapas de los deportistas más jóvenes, el deporte federado tiene mucha mas importancia y relevancia. Sin embargo, con el paso de los años, la principal finalidad de la gran mayoría de la población que realiza actividad física de manera regular es mejorar la calidad de vida.

Factores como la continua mejora de la oferta en instalaciones y facilidades deportivas, la concienciación de los innumerables beneficios que la práctica de actividad física regular trae consigo y los buenos resultados mostrados por la élite del deporte español en competiciones internacionales han impulsado la práctica deportiva en España en los primeros años del siglo XXI (García y Llopis, 2011).

Este trabajo titulado “El deporte y la actividad física en Aragón” tiene como finalidad conocer la práctica de actividad física en la comunidad de Aragón llevada a cabo por los usuarios de las diferentes organizaciones deportivas. La calidad percibida, el valor percibido que para los usuarios tienen las actividades físicas a las que asisten o realizan y grado de satisfacción son algunas de las variables que se han tenido en cuenta. Gracias a los resultados de las encuestas, se ha podido obtener información acerca de la percepción de los consumidores sobre el servicio ofrecido y también a su vez de las dimensiones que componen la prestación de servicios deportivos.

Además, se ha intentado obtener más información sobre los usuarios para poder crear un perfil de cliente tipo. La antigüedad de años en el club, si compite o no en el deporte que práctica y el nivel de estudios son algunos de los datos que se han obtenido. Esta información puede ser de gran utilidad sobre todo para desarrollar estrategias de gestión/mejora de la calidad percibida de los clientes, aumento de la satisfacción y valor de las organizaciones deportivas por parte de los usuarios y plantear nuevas alternativas de actividad física.

4. El deporte en Aragón

Actualmente el deporte está de moda en Aragón. Prueba de ello son las 231 nuevas empresas que se crearon en el sector entre los años 2011 y 2015. Con estas nuevas formaciones se pasó de 573 a 804. Esta tendencia sigue creciendo. Según las estadísticas de los hábitos deportivos en España (2015) uno de cada dos aragoneses

(50,5%) he deporte (o bien en las calles o en centros deportivos o en los clubes) durante el año.

Esta cifra, comprada con el mismo período de 2010, donde el porcentaje de aragoneses suponía un 42,1 % del total, supone un aumento muy significativo.

Esta cifra, está aumentando de manera paralela al crecimiento que el sector está experimentando y de de los negocios vinculados al mismo a través de gestión de las instalaciones (clubes o gimnasios) o de la fabricación y comercialización de artículos especializados.

Cuando se mira más en detalle, el 18, 2% de los aragoneses practica deporte todos los días, mientras que si se mira por semana el porcentaje es del 42,2%. Al menos un 48,1% practica deporte al menos una vez al mes. Es decir, el número de personas que hace deporte durante el año es prácticamente el mismo que el que se ejercita cada mes.

Un dato que es significativo y llama la atención es que el porcentaje de mujeres deportistas ha aumentado de manera significativa. En 2010, el porcentaje de mujeres deportistas era de un 28,1% mientras que en 2015 se elevó hasta el 37,1%. Sin embargo, en los hombres, el porcentaje se mantiene estable: 46,5% en 2010 y 47,5% en 2015.

Respecto a las modalidades deportivas que les gustan más a los aragoneses son el deporte individual, ya que el 63,8% del total de deportes practicados son unipersonales, seguidos por aquellos que combinan individuales y colectivos con un 22,6%. Los deportes de equipo representaban el 13,7% del total.

El factor económico también es una prueba de que el deporte está en auge en Aragón. Cada vez más se gasta más dinero en deporte. Concretamente, 133 euros por persona y año, según los últimos datos disponibles, una cifra mucho más elevada que la de 2010,

cuando apenas se gastaban 81. Es decir, en poco más de cuatro años cada aragonés ha elevado su gasto más de 50 euros.

5. Motivos de práctica de actividad física

Guillén y Castro (Guillén y Castro, 1997) realizaron diferentes estudios para analizar cuales eran los efectos beneficiosos del ejercicio físico sobre la salud. Asimismo, estudiaron también la creación de diferentes programas que mantuvieran esa participación. Si miramos la literatura, encontramos una enorme variedad de publicaciones que se focalizan en cuáles son los factores clave que hacen que se empiece a realizar la practica de un ejercicio, que este se mantenga y las causas de su abandono (Gould, Felz, Horn y Weis, 1982; López y Márquez, 2001; García y Díaz 2007). Un elemento común en todos estos trabajos es la motivación. La motivación es entendida como la suma de diferentes variables sociales, ambientales e individuales que promueven que un sujeto elija una actividad deportiva determinada y que persista en su tarea. También quedaría incluido cuando estos abandonan o el rendimiento, tal y como muestran (Escarty y Cervelló, 1994).

La motivación es determinante para saber por que algunas personas elijen la practica de un deporte determinado, y incluso cuales son aquellos motivos que hacen que esa persona continúe con la practica, o por el contrario, los que hacen que dicha persona abandone su elección (Moreno, 2007).

Entre los principales motivos que tiene la gente para salir a hacer deporte podemos encontrar:

- Hacer ejercicio
- Mantener o mejorar la salud
- Tener un momento de diversión

- Tener un círculo social

De una manera paradójica, existe una estrecha relación en cuánto a los motivos que existen para iniciarse a una práctica deportiva y los de abandonarla. Por tanto, entre los motivos que encontramos para el abandono figuran:

- La falta de competencia
- El conflicto de intereses
- Problemas de convivencia
- Falta de diversión

En parte, es lógico que cuándo no se satisfacen aquellos motivos por los que se inició una determinada práctica deportiva, se tenga la necesidad de abandonarla o cambiarla por otra (Moreno, Martínez Galindo, Gonzalo-Cutre y Cervelló, 2008).

Tabla 1. Motivos de la práctica deportiva en España y Aragón

Motivos práctica deportiva (%)	España	Aragón
Por hacer ejercicio físico	70	40,1
Por diversión y pasar el tiempo	50	20,8
Para mantener o mejorar la salud	48	18,7
Por que le gusta el deporte	41	5,6
Por tener relación social con amigos	28	3,7
Por mantener la línea	23	2,1
Por evadirse de lo habitual	15	5,7
Por competitividad	5	0,4
Otros	4	2,9

A modo de conclusión se puede decir que existe una cierta variabilidad en cuanto a las motivaciones para hacer deporte. Según algunos estudios en España estos motivos siguen una línea determinada por edad y sexo de manera prevalente a otras razones (García y Llopis, 2011).

6. Segmentación de usuarios de servicios deportivos

Des de finales del siglo XX y especialmente actualmente la practica de deporte en cualquiera de sus modalidades, ha adquirido un mayor protagonismo en nuestra sociedad.

De manera paralela, el concepto de que la actividad física está ligada a una mejor salud, está captando más y más seguidores. No sólo hace referencia a que gracias al deporte hay menos enfermedades y dolencias, sino que va más allá, definiendo un estado de bienestar físico, mental y social que trasciende prácticamente a todos los aspectos de la vida.

Como consecuencia de que el deporte esta ligado a la salud, la sociedad moderna ha puesto en desarrollo practicas de ejercicio regulares que están orientadas para mejorar la salud. Estas prácticas, son mucho más importantes cuando las actividades laborales de las personas son sedentarias.

De esta necesidad, se han creado negocios que tienen por objetivo mejorar la practica deportiva. Estas iniciativas que han surgido para prestar dichos servicios han sido tanto del ámbito público como del privado.

Actualmente, en España existen mas de 7000 centros deportivos y gimnasios a nivel privado. Estos centros, tienen empleadas a más de 80.000 personas de una manera

directa, también facturan más de 2 mil millones de euros anuales con un incremento del 10 % cada año (Rial, Alonso, Rial, Picón y Varela, 2009).

Como consecuencia del aumento de usuarios de los servicios deportivos (más los que están en crecimiento) el perfil de estos es muy heterogéneo.

Para gestionar los centros deportivos actualmente no solo se requiere de la experiencia previa, sino que se deben emplear unos análisis del mercado que permitan conocer cuáles son las necesidades reales de los usuarios para poder tomar las decisiones y estrategias adecuadas. (Rial et al., 2009)

7. El concepto de servicio deportivo

A finales del siglo XIX nació el concepto de servicio entendido como algo que se usaba para satisfacer unas necesidades personales. Esto se formó como consecuencia de la crisis que tuvo el capitalismo liberal de las democracias occidentales.

En aquel momento, las administraciones vieron que era necesario que intervinieran para poder ayudar a paliar las necesidades que surgieron por aquel entonces.

En nuestra sociedad, el deporte se ha convertido en una parte esencial de la cultura, y por tanto, en cierto modo es un medio para conseguir satisfacer necesidades consideradas de segundo orden:

- Educativas
- Salud
- Socio-políticas
- Económicas

Sin embargo, el deporte se va a convertir en una necesidad de primer orden ya que cada vez más nuestra sociedad se encamina hacia trabajos automatizados y sedentarios.

8. Características de los servicios deportivos

La diferencia que existe entre un servicio y un producto empresarial reside en la que los servicios:

- Son intangibles
- No se pueden almacenar
- Se basa en la implicación del propio usuario/cliente en su desarrollo

Los servicios, no se pueden reproducir de forma igual dos veces seguidas y mucho menos una reproducción exacta. Los servicios están creados para unos usuarios determinados y en consecuencia depende de manera directa de la implicación de estos usuarios en el servicio. Se requiere una sinergia entre el prestador del servicio y el cliente (Rial, 2007).

Las organizaciones deportivas se entienden como aquellas entidades donde desarrollan diferentes actividades que están centradas en ofrecer a los usuarios diferentes prácticas deportivas (Rial, 2007).

El mismo autor afirma que los clientes acuden a los servicios deportivos buscan una prestación de una variedad de diferentes prácticas deportivas (Rial, 2007). Por tanto, los que están prestando un trabajo en el servicio deportivo deben ofrecer una amplia variedad de opciones que estén ligadas de una manera directa a la práctica físico-deportiva. Sin embargo, también pueden ofrecer determinados servicios complementarios para todos sus clientes.

9. Tipos y organizaciones de servicios deportivos

Las organizaciones deportivas son aquellas que prestan un servicio deportivo a los usuarios que requieren realizar una actividad deportiva. Su principal objetivo, es ofrecer la posibilidad de realizar diferentes practicas deportivas. Sin embargo, no todo es la practica de deporte, los servicios deportivos pueden también tener otros objetivos como, por ejemplo: socializar, integrar, ser un espacio cultural o bien actividades económicas (Iranzo,2010).

Los servicios pueden ser clasificados como:

a) Servicio básicos: Ofrecen instalaciones y equipamiento. Ejemplos de estos servicios son:

- Piscina libre
- equipamientos para realizar ejercicios cardiovasculares, tonificación, musculación y vestuario.
- Clases o actividades dirigidas:
- Personal trainer (servicio de atención individual): que controle el rendimiento deportivo y peso de los usuarios.

b) Servicios complementarios:

- Recepción y servicio de atención al cliente
- Gestión administrativa
- Organización de eventos sociales como por ejemplo salidas con bicicleta a la naturaleza, salidas a hacer running por la ciudad etc.

- Equipos complementarios para las instalaciones deportivas como por ejemplo sauna, jacuzzi o solárium.
- Servicio de fisioterapia
- Servicio de nutrición
- Servicio médico

Los servicios deportivos pueden tener diferentes orígenes. Según el autor París (1996) estas organizaciones pueden clasificarse en: Público, privado sin animo de lucro, empresas o sociedades anónimas. Las características de cada una se resumen en la tabla 2.

Tabla 2. Tipos de organizaciones. Fuente: elaboración propia

TIPO DE ORGANIZACIÓN	CARACTERÍSTICAS
PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> - Son entidades que han sido creadas por entidades públicas - Se desarrollan gracias a la inversión de las instituciones públicas (generalmente a partir de 1980) - Se clasifican en locales, autonómicas o estatales en función del nivel territorial en el que se desarrollan.
PRIVADAS SIN FINES DE LUCRO	<ul style="list-style-type: none"> - Primer grado. Consiste en personas físicas que crean una unión con personalidad jurídica que tienen el objetivo de practicar deporte. Un

	<p>ejemplo de esta situación sería un club deportivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segundo grado. En este caso, las asociaciones de primer grado se unen creando una nueva asociación. La finalidad de esta nueva asociación es desarrollar actividades deportivas de manera conjunta. Un ejemplo de esta organización serían las federaciones deportivas.
<p>EMPRESAS DE SERVICIOS DEPORTIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El objetivo principal de estas empresas es la obtención de beneficios. - Se rigen por los principios de gestión y mercados de la empresa. - Pueden tener diferentes orientaciones: <ul style="list-style-type: none"> a) Dar servicios de prácticas deportivas organizadas b) Gestionar determinadas actividades o instalaciones. c) Organización de competiciones o otros eventos. d) Desarrollo de labores de consultoría.
<p>SOCIEDADES ANÓNIMAS DEPORTIVAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constituidas por clubes profesionales que están entre una entidad mercantil y una deportiva.

10. Concepto de calidad de un servicio

La calidad y los controles de calidad nacieron durante el contexto de la producción industrial. Los controles de calidad consisten en el diseño de una normas y protocolos cuya finalidad es garantizar que los productos sean estandarizados. Los controles de calidad tratan de asegurarse que se cumplen los protocolos y el funcionamiento.

Sin embargo, el concepto de calidad no es un concepto con una única definición. Según Reevesy Bednar (1994) el concepto de calidad ha ido experimentando una evolución a lo largo de cuatro enfoques distintos.

- Calidad como excelencia. Zeithalm (1988) describió el concepto de calidad asociado a condiciones de excelencia o superioridad por parte de la empresa. Es decir, que la empresa, de su mejor resultado.
- Calidad como valor. Según Llorens y Fuentes (2000), la calidad como valor se determina por factores diversos como el precio y la accesibilidad. Esta línea es óptima cuando precio y calidad están como motivo principal de elección del producto por el consumidor.
- Calidad como conformidad. Según Larrea (1991), la calidad de conformidad es como las características de u producto se adaptan correctamente a lo que está especificado en el servicio. También se puede denominar calidad técnica.
- Calidad como satisfacción de los usuarios. Los altos niveles de calidad van asociados a que el producto o servicio cubra las expectativas de los usuarios. Es un poco más compleja de medir los niveles de calidad puesto que son más subjetivos

Según Buttle (1996) se está produciendo un notable interés por la calidad en diferentes sectores como por ejemplo en las organizaciones o en el terreno de la investigación científica. Por este motivo, se ha asociado la calidad a diferentes términos:

- Rentabilidad económica (Buzzell y Galem 1987; Zahorik y Keiningham, 1995)
- Satisfacción de los clientes (Bolton, 1999 y Drew, 1991)
- La lealtad de los usuarios (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1996).

11. Calidad percibida de los servicios deportivos

Cuando hacemos referencia a un mercado de servicios, no se puede tratar el concepto de calidad de la misma forma en como se mide con los productos tangibles. Lewis y Brooms (1983) fueron los primeros autores que se centraron en trasladar el concepto de calidad del servicio visto en como se ajusta el servicio entregado con las expectativas de los usuarios.

Sin embargo, la calidad de un servicio es muy compleja, cuando lo miramos desde el punto de vista del análisis de las características específicas.

La calidad de un servicio no es una cosa objetiva de medir con indicadores claros como: duración o número de defectos que se pueden aplicar a bienes tangibles (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1988).

Como ya se ha comentado, la calidad de un servicio es un concepto abstracto y complejo, que es difícil de definir o medir. Si se compara con un producto, un servicio es difícil de probar, puesto que se trata de una experiencia personal del usuario, que no puede ser almacenada. Por tanto, la evaluación de la calidad de un servicio determinado, no se hace exclusivamente sobre el resultado, sino que se evalúa el proceso, y como se entrega el servicio (Cottrell y Bricker, 2013).

Es muy importante estudiar la calidad del servicio, puesto que esto asegura que existan procesos de fidelización y mantenimiento de unos estándares determinados. En consecuencia, esto permitirá que se pueda realizar una comparación con otras organizaciones (Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina y Gallardo, 2010).

12. Satisfacción con los servicios deportivos

La satisfacción es un concepto que ha pasado por diferentes definiciones y conceptualizaciones que han propuesto diferentes investigadores. De entre las muchas que se encuentran destaca la definición establecida por Giese y Cote (2000), los cuáles a partir de realizar una exhaustiva revisión de la bibliografía, proponen que el concepto de satisfacción es una respuesta aditiva, afectiva y que puede tener una intensidad variable. Esta respuesta está centrada en aspectos particulares y concretos de porque se adquirió un producto y/o consumo, que se va a dar en el momento en que el cliente realiza la evaluación del producto.

Para demostrar que tiene múltiples definiciones se va a exponer algunas de las más recurridas a continuación:

- Es una respuesta del consumidor cuando debe evaluar cuales son las diferencias que hay entre las expectativas previas sobre un servicio previa y cuál ha sido los beneficios /utilidades percibidas después de su consumo (Howard y Sheth, 1969).
- Puede considerarse como un juicio o una evaluación realizada de forma global que se determina mediante respuestas afectivas y cognitivas que tienen relación con e uso o consumo de ciertos productos (Westbrook, 1980).

- Es aquella respuesta de los consumidores los cuales tienen un estándar inicial de expectativas previas y evalúan cuales son las diferencias con el rendimiento que han percibido después de consumir el producto (Oliver, 1980).
- Se trata de poder confirmar si se cumplen o no las expectativas previas (Bitner, 1990).

Según Petrick y Backman (2002), todas aquellas organizaciones que prestan servicios deben de poder identificar aquellos servicios que proporcionan una mejor experiencia a sus usuarios. Pero esto no va a ser posible si no se entienden los conceptos de calidad y satisfacción y las similitudes o diferencias que existen entre ambas.

En el caso de las organizaciones deportivas, cuándo los responsables quieren que se incremente su calidad, es imprescindible que se centren en estar alerta de cuál es la percepción real que tienen sus clientes. También es importante que se identifiquen aquellos puntos que producen insatisfacción (por ejemplo, quejas). Una vez se conoce la situación se deben poner las medidas adecuadas que harán que incremente la percepción positiva de los usuarios (Nuviala, 2008).

Cada vez es más importante que las organizaciones apuesten por la calidad y satisfacción de los usuarios, ya que esto será lo que les impulse para su desarrollo y posterior consolidación de su organización (Afthinos, theodorakis y Nassi, 2005).

Algunos autores establecieron que cuando se quiere realizar una evaluación periódica y que además sea válida y fiable sobre la calidad del servicio se debe tener un buen modelo donde se hayan almacenado todos los elementos relevantes para poder realizar una comparación (Rial y Real, 2010). A pesar de la dificultad que supone evaluar de

manera periódica la calidad, es necesario, y más aún en el momento tan cambiante en el que nos encontramos.

Cuando se mira, en particular, cómo evaluar la calidad los servicios deportivos, se hayan diferentes instrumentos. Uno de los más utilizados es mediante la realización de encuestas.

Sin embargo, estos modelos tienen algunas limitaciones, puesto que la mayoría de estas encuestas están conformadas por un gran número de ítems.

MARCO METODOLÓGICO

1. Objetivos

La investigación de campo es un método eficiente para poder diseñar una fórmula que permita a las entidades deportivas ser más eficientes y eficaces. La calidad no solo se busca en los servicios que la entidad presta sino en todos los elementos que interfieren en su prestación porque como se ha explicado anteriormente la calidad de un servicio no es solo la experiencia interna de un individuo, sino que también se tiene en cuenta la valoración de atributos que son externos al servicio (Sánchez-Hernández, Martínez-Tur, González-Morales, Ramos y Peiró, 2009).

El objeto del presente trabajo es conocer de primera mano cuál es la valoración de los usuarios de entidades deportivas de la comunidad autónoma de Aragón. También queremos investigar los motivos por los cuales la gente realiza alguna práctica deportiva y relacionarlos con la calidad y satisfacción que perciben los usuarios.

Los objetivos de la investigación se detallan a continuación:

1. Investigar cuales son los motivos de práctica deportiva entre aquellos usuarios de entidades deportivas de tiempo libre en Aragón.
 - 1.1. Identificar aquellos motivos que hacen que los usuarios acudan a entidades deportivas y desarrollan allí sus actividades deportivas.
 - 1.2. Diferenciar los diferentes perfiles de usuarios según los motivos de la practica de deporte.
 - 1.3. Diseñar un cliente tipo en función de la motivación para la práctica de deporte

2. Saber cual es la calidad y satisfacción percibidas de los usuarios de entidades deportivas en Aragón.
 - 2.1. Determinar la calidad percibida y satisfacción de los usuarios.
 - 2.2. realizar perfiles que diferencien la valoración de los servicios recibidos según las diversas variables sociodemográficas estudiadas.
 - 2.3. Hacer una predicción la relación de las dimensiones de calidad con la satisfacción y valor percibido por los usuarios.
3. Hacer una relación de cuales son los usuarios de los servicios deportivos con la calidad percibida la satisfacción y el valor que los usuarios han captado.

2. Población objeto de estudio

La población que ha sido objeto de nuestro estudio está conformada por los aragoneses que son mayores de 16 años y que realizan actividad física. El total fue de un 1654 personas. El 49% de estos se encontraban realizando actividades deportivas organizadas (Observatorio aragonés).

Finalmente se obtuvo una muestra de 1654 usuarios de distintos servicios deportivos de Aragón.

De entre los encuestados nos encontramos con un 55% de hombres y un 45% de mujeres. La edad media entre los encuestados fue 25.29 ± 12.83 .

Respeto a la titulación académica de los encuestados, se observó que el 0,4% (6 del total) no tenía ningún estudio, el 2% (39 del total) estudios de primaria, el 13% (215) de secundaria y un 84,6 % estudios superiores.

De los datos se ha podido observar que de los usuarios que practicaban alguna actividad física el 87% por ciento lo hacía de forma colectiva mientras que el 13% lo hacía de forma completamente individual.

- 67% fitness

- 34% deportes de raqueta
- 18% natación
- % combate

Respeto a la frecuencia de práctica deportiva según se obtuvo de los sujetos encuestados fue que un 6% practicaba deporte una vez por semana mientras que el 58 % dos o tres veces por semana. Finalmente, el 36% practicaba actividades deportivas más de cuatro veces por semana.

Según el sondeo, el tiempo de práctica de las actividades deportivas fue un 7% realizaban 60 minutos o menos, el 52% lo hacía entre 60 y 120 minutos y el 41% más de 120 minutos semanales.

3. Método de investigación y técnica de obtención de datos

Las investigaciones de campo surgen por la necesidad que tiene el investigador de resolver un problema que se ha observado. En este caso me he focalizado en este tipo de investigación, puesto que he desarrollado mi carrera profesional en relación al deporte y su gestión. Además, tengo un gran interés por poder poner una solución a los problemas que se puedan encontrar en el presente estudio.

Para poder llevar a cabo un proceso de investigación se debe ser riguroso y sistemático para poder abordar cuestiones objetivas y poder relacionar las variables implicadas. Este proceso riguroso nos va a garantizar resultados fiables.

4. La encuesta

En el campo de la investigación las encuestas configuran una herramienta muy útil para obtener información de una manera rápida y eficaz.

El origen de las encuestas está en las investigaciones de mercado y los sondeos de opinión. Se pueden estudiar temas de todo tipo gracias a este método. Ejemplo de ello

son: educación, familia, medio ambiente, hábitos de ejercicio físico, preferencias de deporte etc.

Gracias a que es un método que permite estudiar diferentes temas relacionadas con las ciencias sociales es uno de los más utilizados en el campo de la sociología.

Según Nuviala, la encuesta es un método de investigación que se basa en la realización de una serie de preguntas que están dirigidas a individuos que configuran una representación de la población a estudiar. El objetivo de las encuestas es obtener una relación de características personales de donde se puedan extraer unas conclusiones (Latorre, Del Rincón y Arnal, 1996).

Los cuestionarios cumplen la función de ser el enlace entre los diferentes objetivos de la investigación y cuál es la realidad que se está observando (Sierra, 2003).

Se deben reunir una serie de condiciones para que nos proporcionen una información:

- Hacer las preguntas correctas
- Hacer que los encuestados respondan de manera sincera y clara.

Escala MPAM-R

Los autores Good y Brophy (2000) han llevado a cabo una investigación que relacionaba la motivación con el funcionamiento de las personas. Por tanto, la motivación tiene una función muy importante en las diferentes áreas en las que se desarrolla una persona (sea deportivo, educativo o a nivel familiar).

Otros autores como por ejemplo Nicholls (1989) aportaron estudios a nivel teórico, que indican que la motivación de la práctica de deporte, está correlacionada con la teoría de las metas de logro.

Nuvialla, explicó que las conductas de los individuos vienen determinadas por una serie de elementos que contienen aspectos disposicionales, contextuales y de desarrollo.

Estos elementos hacen que se configure el concepto que se tiene sobre lo que quiere decir tener una habilidad en el deporte.

Existen dos maneras de entender la capacidad/habilidad: implicación a la tarea e implicación al ego (Escartí y Brustad, 2000).

En la implicación al ego el individuo hace un juicio de la capacidad respecto al dominio que tiene el individuo sobre la tarea en cuestión que se tiene que realizar. Para estos autores, los individuos perciben el deporte y actividad física como una actividad física que tiene la misión de incrementar la colaboración, el interés por aprender y esforzarse lo máximo que sea posible para conseguir poder mejorar la salud y las habilidades que el propio deporte requiere

En la implicación al ego, el individuo juzga su capacidad comparándose con los demás individuos. Estos individuos tienen una percepción del deporte como una herramienta que hace que se pueda adquirir más reconocimiento y estatus social, así como aumentar la popularidad o conseguir bienes de naturaleza económica.

5. Cuestionario EPOD2

Nuviala et al., (2008), propusieron un instrumento que está formado por 25 ítems que presentan una respuesta alternativa. Estas respuestas van de entre 1 (muy en desacuerdo) y 5 (muy de acuerdo). Las diferentes áreas de evaluación son:

1. Calidad percibida (20 ítems)
2. Satisfacción (4 ítems)
3. Valor del servicio (1 ítem)

Las preguntas referentes a la calidad están recogidas en el cuestionario EPOD (Nuviala et al, 2008). De las preguntas existente se ha eliminado “Está satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad”.

Para la valoración la satisfacción se ha hecho uso de una escala que consta de cinco ítems diseñada por el autor Oliver (1980) y utilizada en diversos estudios como el de Bodet (2006).

6. Trabajo de campo

Una vez se acabó con la redacción de los cuestionarios la siguiente etapa fue la realización del trabajo de campo para poder obtener datos usando los cuestionarios. El cuestionario fue entregado durante 3 meses con el visto bueno de los diferentes servicios deportivos. El tiempo estimado de realización de cuestionarios fue 20 minutos por los usuarios que decidieron participar de manera voluntaria.

7. Análisis estadístico

Se realizó estadística descriptiva de los datos mediante el uso de SPSS 20.0.

RESULTADOS

Motivos de práctica deportiva

Si nos fijamos en los datos de nuestra investigación sobre cuales eran los motivos de la practica deportiva de usuarios de organizaciones deportivas de Aragón han dado como resultado que los motivos disfrutar y diversión han sido los que han obtenido las valoraciones más altas. Han estado seguidas del motivo que hace feliz al usuario y por tener una buena forma física y vivir de forma saludable.

En la parte baja del ranking encontramos resultados como definición de músculos (desviación típica 1,2) o bien la apariencia (desviación típica 1,267) (TABLA 3).

Tabla 3

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Divertido	1651	1	5	4,41	,841
Me gusta	1651	1	5	4,61	,718
feliz	1651	1	5	4,53	,739
Interesante	1651	1	5	4,34	,885
Disfruto	1652	1	5	4,65	,667
Estimulante	1652	1	5	4,47	,777
Excitación de participar	1652	1	5	3,87	1,191
Peso	1652	1	5	3,26	1,256
Definir músculos	1652	1	5	2,94	1,283
Apariencia	1652	1	5	2,96	1,267
Atractivo para los demás	1652	1	5	2,36	1,273
mejorar cuerpo	1652	1	5	3,36	1,230
Poco atractivo	1651	1	5	2,30	1,243
Estar con amigo	1652	1	5	3,80	1,170
Social	1652	1	5	3,94	1,109
Conocer nuevas personas	1652	1	5	3,42	1,221
SOCIAL	1652	1	5	3,88	1,108
Buena forma física	1652	1	5	4,16	,978
Tener mas energía	1652	1	5	3,98	1,033
aptitud cardiovascular.	1652	1	5	3,84	1,134
vivir de forma saludable.	1652	1	5	4,16	,970

salud física y mi bienestar.	1652	1	5	4,26	,930
desafío.	1652	1	5	3,73	1,153
Nuevas habilidades	1652	1	5	3,87	1,089
Mejorar habilidades	1652	1	5	4,00	1,052
Me gustan desafíos	1652	1	5	3,73	1,210
Habilidad actual	1652	1	5	3,88	1,088

3.1.1 Motivos de practica deportiva y sexo

Cuando se hace una relación de los motivos de la práctica deportiva con la variable sexo se han podido observar diferencias significativas en los motivos disfrute, social y competencia. En este caso han se ha visto que tanto hombres como mujeres han obtenido una valoración similar en todos los motivos excepto en el de comunicación, técnico y valor dónde han sido las mujeres las que han obtenido una valoración media superior (Tabla 3).

Tabla 4. Motivos de la práctica de actividad física por los usuarios d organizaciones deportivas de Aragón en función del sexo.

		Estadístico	
Descriptivos	Sexo	Media	Desv. Error
Técnicos	Masculino	4,1907	0,03048
	Femenino	4,3762	0,03063
P.Servicios	Masculino	4,2428	0,02839
	Femenino	4,3365	0,02983
Comunicación	Masculino	3,7447	0,03086
	Femenino	3,9272	0,03233
Actividad	Masculino	4,2371	0,02242
	Femenino	4,3227	0,02399
Material	Masculino	4,1085	0,02681
	Femenino	4,2257	0,02978
Espacios	Masculino	4,0305	0,02972
	Femenino	4,0801	0,03002

Satisfacción	Masculino	4,5033	0,02319
	Femenino	4,5163	0,02599
Valor	Masculino	4,2804	0,03141
	Femenino	4,4152	0,03081
Disfrute	Masculino	4,4808	0,01863
	Femenino	4,3237	0,02584
Apariencia	Masculino	2,8453	0,03467
	Femenino	2,8896	0,03761
Social	Masculino	3,8005	0,03152
	Femenino	3,7154	0,03703
Fitness	Masculino	4,0338	0,02809
	Femenino	4,133	0,03111
Competencia	Masculino	3,9093	0,02943
	Femenino	3,723	0,03511

3.1.2 Motivos de práctica de actividad física y edad

Para la elaboración del presente trabajo se han agrupado las edades de los usuarios de organizaciones deportivas de Aragón en cinco grupos diferentes: menores o iguales de 15 años, de 16 a 25 años, entre 46 y 65 años y mayores de 65 años.

3.1.3 Motivos de la práctica de actividad física y nivel de formación

En cuanto se ha comparado cuáles son los motivos de la práctica deportiva con el nivel de formación mostró diferencias significativas en todos los aspectos (Tabla 5).

Entre los grupos de primaria destacaron los motivos de material y espacios como los más valorados mientras que en los grupos de formación profesional los motivos que tuvieron más éxito fueron la comunicación.

Para los que tenían formación de bachillerato, un factor clave para la práctica de Barcelona fueron los técnicos.

Aquellos individuos que tenían formación universitaria no destacaron notablemente ningún motivo para la practica deportiva comparado con las otras formaciones evaluadas.

Tabla 5

		Estadístico	
	NIVEL DE ESTUDIOS	Media	Desv. Error
Técnicos	BACHIDER	4,9583	0,04167
	Estudios	4,5156	0,14155
	FP	3,8333	1,04416
	Grado un	4,2314	0,04237
	Máster	4,3182	0,0768
	Primaria	4,3839	0,18297
	Secundar	4,1864	0,0695
P.Servicios	BACHIDER	3,5833	0,58333
	Bachille	4,3305	0,04639
	FP	4,3463	0,05728
	Estudios	4,125	0,1797
	Grado un	4,2179	0,03864
	Máster	4,1993	0,07973
	Primaria	4,3571	0,16638
	Secundar	4,3394	0,05909
	Sin estu	3,375	0,71807
Comunicación	BACHIDER	3,3889	0,20031
	Bachille	3,855	0,05217
	FP	3,938	0,05904
	Grado un	3,7142	0,04203
	Máster	3,6713	0,08388
	Primaria	4	0,14138
	Secundar	3,8768	0,06956
	Sin estu	3	0,2357
Actividad	BACHIDER	4,0333	0,24449
	Estudios	4,3	0,12247
	FP	4,3134	0,05122
	Grado un	4,2807	0,02906
	Máster	4,3259	0,05384

	Primaria	4,4071	0,12786
	Secundar	4,2145	0,05154
	Sin estu	4,3	0,3
Material	BACHIDER	3,2222	0,30631
	Estudios	4,1875	0,16378
	FP	4,127	0,05935
	Grado un	4,0971	0,03678
	Máster	4,0559	0,06624
	Primaria	4,4524	0,114
	Secundar	4,303	0,05893
	Sin estu	3,75	0,69887
Espacios	BACHIDER	3,7778	0,32961
	Estudios	4,0625	0,19056
	FP	4,0361	0,06435
	Grado un	3,9505	0,03839
	Máster	3,8625	0,07775
	Primaria	4,4762	0,16122
	Secundar	4,2182	0,06131
	Sin estu	3,8333	0,5
Satisfacción	BACHIDER	4,6667	0,20069
	Estudios	4,7031	0,08297
	FP	4,579	0,04422
	Grado un	4,4132	0,03434
	Primaria	4,7143	0,14069
	Secundar	4,5576	0,04997
	Sin estu	4,125	0,71807
Valor	BACHIDER	4,3333	0,49441
	FP	4,3074	0,06334
	Grado un	4,3072	0,0398
	Máster	4,3357	0,0824
	Primaria	4,6429	0,12822
	Secundar	4,2848	0,07964
	Sin estu	3,5	0,86603
Disfrute	BACHIDER	4,881	0,11905
	FP	4,5578	0,03715
	Grado un	4,4039	0,02857
	Máster	4,4515	0,04872
	Secundar	4,4823	0,04001
	Sin estu	3,8214	0,95543
Apariencia	BACHIDER	2,1667	0,38006
	FP	2,8499	0,07451
	Grado un	2,9388	0,04506

	Máster	2,8333	0,08282
	Primaria	2,7619	0,19799
	Secundar	2,8101	0,08467
	Sin estu	2,9167	0,25909
Fitness	BACHIDER	4,3	0,19833
	FP	4,1368	0,05864
	Grado un	4,1281	0,03463
	Máster	4,1175	0,069
	Primaria	4,2143	0,14214
	Secundar	3,8776	0,07492
	Sin estu	4,3	0,33166
Competencia	BACHIDER	4,4167	0,20972
	FP	3,9257	0,06305
	Grado un	3,7912	0,03886
	Máster	3,6888	0,08223
	Primaria	3,6131	0,2005
	Secundar	3,9253	0,06482
	Sin estu	3,7083	0,6918

DISCUSIÓN

Uno de los objetivos de este trabajo era poder tener más conocimientos sobre el
Los diferentes motivos de la práctica deportiva que han manifestado los usuarios de
organizaciones y servicios deportivos de la comunidad Autónoma de Aragón. Este tipo
de encuesta es una herramienta muy poderosa que usan los responsables de estos
centros para poder dar una mejor oferta a la demanda que existe y acabar teniendo una
mayor satisfacción de los clientes Rodríguez-Suárez (2011).

Tal y cómo hemos visto en el apartado teórico, cuando se habla de motivación en el
ámbito de la actividad física y deporte ésta se considera como un producto de un
conjunto de diferentes variables: sociales, ambientales e individuales. Puesto que estas
variables determinarán que se elija o no una práctica deportiva, en que intensidad se va
a practicar esta actividad y cuanta dedicación se va a poner. Como último parámetro
destaca el rendimiento (Escartí y Cervelló, 1994).

Visto esto, el estudio de la motivación es un factor clave, ya que nos permitirá conocer
el motivo por el cual algunas personas hacen la elección de una determinada actividad.
También podremos conocer cuales son las causas que determinan que se queden en la
práctica deportiva en cuestión o por el contrario decidan abandonar la elección (Moreno
et al, 2007).

En líneas generales, según un estudio realizado por García y Llopis (2011) las
motivaciones principales para hacer deporte en la población de España son:

- Diversión
- Pasar el tiempo
- Mantener la salud
- Por qué les gusta el deporte que practican.

Según los autores Iso-Ahola y St Clari (2000) el estudiar la motivación es intentar buscar respuestas a por qué las personas que hacen una elección y se centran en hacerla con una determinada duración, intensidad y insistencia, será un factor clave para saber el compromiso deportivo de los sujetos.

En este trabajo en particular, los resultados que se han obtenido han arrojado que los motivos Diversión (0,84) y disfrute (0,88) son los factores que más alta valoración han obtenido por parte de los usuarios encuestados. Los factores que han seguido han sido tener una buena forma física (0,97) y vivir de forma saludable (0,97). Estos resultados están muy en línea con los que se describieron por el autor Granero-Gallegos (2011) que realizó un estudio sobre cuales eran los motivos de la práctica acuática dónde destacó el disfrute. Las relaciones sociales, la salud y la forma física.

Entre los motivos que menos se valoraron se obtuvieron como resultados definición de músculos (desviación típica 1,2) o bien la apariencia (desviación típica 1,267). Estos datos son muy similares a los que se obtuvieron por el autor Ryan et al (1997), en el que se determinó que el factor menos relevante era la imagen. Sin embargo, hay que tener en cuenta que actualmente, la estética está adquiriendo mucha relevancia en nuestra sociedad.

Las personas cuya su motivación principal es mejorar la imagen tienen una motivación intrínseca para obtener una recompensa que será visible a nivel externo. Estos cambios son percibidos de manera positiva en el cuerpo de la persona que los experimentan y que están acorde con los cánones de belleza que se persigue.

Un dato que llama la atención es que la diferencia en significación entre el motivo más valorado y el menos ha sido de 0,534 décimas. Esto nos indica que, en realidad, todos los motivos de práctica deportiva se encuentran relacionados entre ellos y no son excluyentes.

Estos datos están en consonancia con el estudio señalado por García (2006) en donde concluyó que, aunque la salud parece ser que es el motivo más valorado, los motivos que sustentan la práctica deportiva en los sujetos tienen que ver con una mejora de la imagen y el reconocimiento social.

Cuando se analizaron las diferentes variables con el sexo se encontraron diferencias entre los siguientes factores disfrute, social y competencia (desviaciones típicas de 0,01863; 0,03152, 0,02943).

En donde fueron las mujeres las que dieron más importancia al valor (desviación típica de 0,03081) tal y como señaló Calabuig (2008), los cuales aseguraron que las mujeres tienen un sentido de percibir la calidad más desarrollado que los hombres.

La comparación con el nivel de formación dio diferencias significativas en XXX. Coincidió que a menor formación presentaban los sujetos encuestados se tenía más valoración sobre la calidad del servicio. Por ejemplo, primaria destacaron los motivos de material (0,11) y espacios como los más valorados (0,16) mientras que en los grupos de formación profesional los motivos que tuvieron más éxito fueron la comunicación (0,05). Aquellos con una titulación superior poseen más crítica y normalmente perciben peor la calidad.

Los autores Kelly y Turley (2001) hicieron un análisis de cuál era el perfil académico de las personas que asistían como espectadores a partidos de baloncesto y encontraron

diferencias significativas entre las personas que tenían estudios primarios y el grupo que poseía estudios superiores.

CONCLUSIONES

En este trabajo hemos visto que los principales motivos que promueven la práctica de actividades deportivas con algunas pequeñas variaciones son el diversión y disfrute, a estas les siguen otros factores como tener una buena forma física y vivir de forma saludable. El motivo menos valorado ha sido el de Apariencia física y definición de músculo y apariencia.

El sexo masculino presenta más valoración a estos factores: disfrute, social y competencia mientras que el femenino se focaliza en el valor.

A nivel de estudios se observan que gente con estudios primarios valoriza más espacios y material, mientras que formación profesional comunicación. Para estudios superiores no se ha encontrado ninguna diferencia.

REFERENCIAS

Abalo, J. (2006). Modelización y evaluación integral de la calidad percibida. Una aplicación a los servicios sanitarios de atención primaria (Tesis doctoral). Universidad de Santiago de Compostela.

Abalo, J., Varela, J. y Rial, A. (2006). El Análisis de Importancia-Valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema*, 18, 730-737.

Afthinos, Y., Theodorakis, N.D. y Nassis, P. (2005). Customer's expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Manag Serv Qual*, 15 (3), 245-258.

Águila, C., Sicilia, A., Muyor, J.M. y Orta, A. (2009). Cultura posmoderna y perfiles de práctica en los centros deportivos municipales. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 9 (33) pp. 81-95

Cabello, D., Rivera, E., Trigueros, C. y Pérez, I. (2011). Análisis del modelo del deporte federado español del siglo XXI. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(44), 690-707.

Cagigal, J.M. (1975). *El Deporte en la sociedad actual*. Madrid. Editora Nacional.

Calabuig, F. (2006). La calidad percibida en los servicios náuticos de la generalitat valenciana (Tesis Doctoral). Valencia: Servicio de publicaciones. Universidad de Valencia.

Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J.J. y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10 (40), 577-593.

García, M. (1990). Aspectos sociales del deporte. Una reflexión sociológica. Madrid: Alianza Editorial.

García, M. (1994). Socioestadística: Introducción a la estadística en sociología (2ª Edición Ampliada). Madrid: Alianza Universidad Textos

Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., Álvarez, J. y Fernández-Martínez, A. (en prensa). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*.

Nuviala, A., Ruiz, F. y García, M. E. (2006). Motivos de práctica y tasa de participación en actividades físico deportivas organizadas entre adolescentes que viven en dos entornos rurales. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 6 (1), 69-80.

Páginas web consultadas:

Gobierno de Aragón (2020). Estadística sobre el deporte en Aragón. Recuperado de: <https://www.aragon.es/-/deporte>